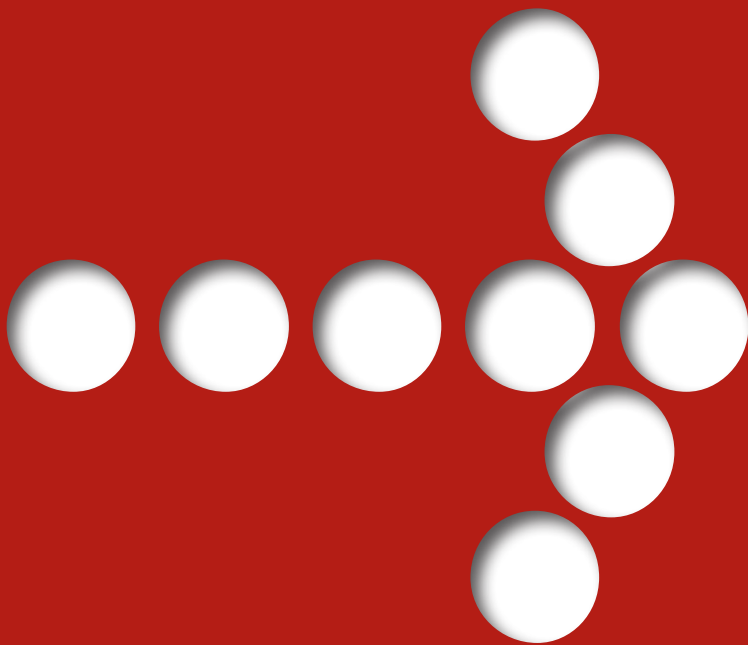
Interpretação: faça a escolha certa

Um guia para a contratação de serviços de interpretação

Para quem não é do ramo, contratar intérpretes pode ser uma dor de cabeça.

O objetivo deste guia é ajudar você a fazer as escolhas certas e maximizar o seu investimento.

Tradução e interpretação: qual é a diferença? A tradução é escrita; a interpretação, falada.

Se você estiver trabalhando com documentos escritos, precisará de um *tradutor*. Por exemplo, um manual de instruções para clientes chineses ou o contrato em inglês que a matriz americana enviou como modelo.

Na comunicação oral com pessoas que não falam o seu idioma, você precisará de um *intérprete*. Por exemplo, durante uma visita a uma fábrica no ABC Paulista, em um evento empresarial em Salvador, no julgamento de um réu que não fala inglês em um tribunal de Nova York, ou em uma reunião de pais e mestres na escola do seu filho em Dallas.

Os intérpretes são pontes humanas.

Eles entram em cena sempre que falantes de diferentes idiomas precisam se comunicar. São treinados para transmitir ideias de um idioma a outro, com precisão e eficiência.

O intérprete profissional é inestimável em qualquer negociação presencial ou remota. Ele comunica o sentido e a intenção da mensagem às duas partes da negociação.

Na ONU, os intérpretes trabalham em cabines. Na sua fábrica, acompanham você e a delegação comercial do Reino Unido em visitas técnicas. Nos hospitais dos EUA, prestam assistência aos pacientes, em qualquer idioma. No Brasil, os Tradutores Públicos e Intérpretes Comerciais (TPICs), conhecidos como "tradutores juramentados", profissionais concursados e nomeados pela Junta Comercial dos estados para atuar nas esferas judicial e extrajudicial, garantem o acesso à justiça aos estrangeiros.

Os intérpretes têm nervos de aço.

Os intérpretes ouvem uma mensagem em um idioma e transmitem as mesmas informações, de forma quase instantânea, em outro idioma. Para fazer tudo isso, é preciso muita concentração.

Quer ter uma ideia do estresse?

Pegue um microfone, ligue a TV e tente parafrasear tudo o que o âncora do noticiário ou o artista da novela disser *em tempo real*. Se você ficar para trás, não alcança mais. E não vale deixar frases pela metade.

Agora, imagine fazer a mesma coisa, só que reformulando a mensagem *em outra língua*. Nem pense em consultar as palavras desconhecidas no dicionário: não dá tempo!

A vida de uma criança pode depender de você. Pode estar em jogo uma transação de um milhão de dólares, ou o sucesso de uma empresa em uma feira internacional. Essas são apenas algumas das situações nas quais os intérpretes profissionais fazem toda a diferença.

Os intérpretes têm sólido domínio de pelo menos dois idiomas, mas não é só isso. Eles também conhecem a fundo as respectivas culturas.

“É pra traduzir? Minha secretária sabe inglês.”

Péssimo sinal! Pessoas que “sabem inglês” são um grande risco na interpretação.

Há pessoas que passam uma semana em Orlando e começam a “fazer traduções”. Saber se comunicar em outra língua não significa ter fluência e precisão para interpretar. Elas não são necessariamente capacitadas para transferir informações entre dois idiomas, principalmente sob pressão. E, no caso de se identificarem com um dos interlocutores, podem tomar partido, o que distorceria uma comunicação determinante.

Os intérpretes profissionais usam diversos métodos e habilidades. Dominam variadas técnicas de interpretação e são treinados para transmitir as mensagens dos interlocutores com exatidão, naturalidade e eficiência.

Amadores e voluntários? Não, muito obrigado.

Empresas multinacionais, universidades e empresas organizadoras de eventos contratam intérpretes profissionais para garantir a comunicação perfeita da mensagem.

Nove em cada dez vezes, o uso de voluntários bem-intencionados, mas sem qualificações, causa enorme desperdício de recursos humanos e financeiros.

Nos EUA, em contextos escolares, o uso de filhos ou parentes despreparados pode ter consequências catastróficas. No trabalho da polícia, a comunicação indevida de direitos pode acarretar a anulação de condenações. Em juízo, inocentes já foram condenados, e culpados foram libertados devido a interpretações ruins.

O uso de intérpretes não profissionais também pode infringir a lei: vários estados norte-americanos, inclusive Califórnia e Nova York, proibiram a atuação de menores como intérpretes nos ambientes médicos e judiciários.

> **"Em nosso hospital, testemunhamos casos de 'filtragem' das informações por amigos e parentes bem-intencionados fazendo as vezes de intérpretes, com péssimos resultados para o paciente."**
>
> ***Chefe de departamento de um grande hospital***

Quais são as modalidades da interpretação? (1) Consecutiva

Na *interpretação consecutiva*, a fala do cliente se alterna com a do intérprete. No caso de falas longas, o intérprete pode tomar notas para não perder nada.

Nos EUA, este é o formato da interpretação telefônica, de muitas reuniões, de algumas consultas médicas e de determinados procedimentos judiciais. Pode até ser necessário usar equipamentos eletrônicos (microfones e fones de ouvido), dependendo do tamanho do local.

Por causa das pausas e retomadas, esses eventos sempre duram mais do que o normal, podendo levar até o dobro do tempo. Considere isso na programação.

Quais são as modalidades da interpretação? (2) Simultânea

Na *interpretação simultânea*, o orador e o intérprete falam ao mesmo tempo, e o intérprete fica alguns segundos atrás do orador. É o que se vê na ONU, em congressos e em juízo. Normalmente, os intérpretes ficam a certa distância física do orador (em geral, em cabines à prova de som), e o público usa fones de ouvido com receptores, geralmente portáteis, com tecnologia de rádio ou infravermelho.

Aqui, os intérpretes também podem usar um sistema eletrônico portátil com microfones e fones de ouvido. Este sistema é bastante prático na interpretação para um grupo numeroso na visita a uma fábrica com muito ruído, por exemplo. Quando há apenas um ouvinte, o intérprete pode dispensar o equipamento e sussurrar a interpretação.

Como a interpretação simultânea requer profunda concentração, os intérpretes trabalham em duplas, revezando-se em intervalos de 15 a 30 minutos.

Quais são as modalidades da interpretação? (3) Tradução à primeira vista

Na *tradução à primeira vista,* o intérprete traduz oralmente documentos escritos, com pouca ou nenhuma preparação para transmitir informações importantes, a fim de auxiliar no andamento de uma reunião.

Nos EUA, esta modalidade é usada em contextos judiciários, médicos e comunitários. Nos fóruns, esses materiais são provas ou documentos usados em juízo. Nos hospitais, panfletos sobre procedimentos cirúrgicos. Nos ambientes comunitários, programas e direitos previstos em lei.

A tradução à primeira vista pode trazer um **grave risco de responsabilidade civil** para quem contrata intérpretes:

- se os pacientes assinarem termos de consentimento relativos a procedimentos ou serviços que não tenham entendido totalmente;
- se os pacientes receberem instruções médicas que não tenham entendido totalmente.

Organize-se para minimizar os riscos.

Em vez de depender da tradução à primeira vista, providencie a tradução de documentos importantes para os idiomas com mais demanda. (E contrate um tradutor profissional.)

Também é importantíssimo dedicar tempo à análise e discussão de documentos indispensáveis com pacientes ou clientes com o auxílio de um intérprete. Dessa forma, você estará presente para tirar dúvidas e terá certeza de que as informações mais importantes foram entendidas.

Se não for possível evitar a tradução à primeira vista, apresente os documentos importantes ao intérprete com antecedência, para que ele possa tirar dúvidas e pesquisar termos desconhecidos. Considere gravar o que for dito para que ambas as partes possam consultar depois.

Como encontrar o intérprete ideal?

- Comece identificando **o(s) idioma(s)** necessário(s).

Não basta dizer "chinês". Seus clientes falam mandarim, cantonês ou hakka? Do mesmo modo, o português é a língua oficial de Portugal, do Brasil e de outros países. Um intérprete qualificado pode entender essas variantes, mas informar sobre sotaques e dialetos ajudará no bom andamento do evento. Se os oradores interpretados não estiverem falando o idioma materno, o desafio será maior.

- Identifique **onde** o intérprete trabalhará.

Curitiba não é Cuiabá... e o ambiente também é importante: você precisa de um intérprete para uma audiência, um congresso médico ou uma visita técnica? Informe ao intérprete com antecedência, para receber orientações sobre a modalidade (simultânea ou consecutiva) mais adequada ao seu caso e para que ele possa se preparar para atendê-lo.

Consulte os diretórios de entidades como a ABRATES, AIIC, APIC, ATA, SINTRA e outras, para encontrar intérpretes profissionais.

Prepare o terreno.

Dê todas as informações sobre o evento: quanto mais técnico o assunto, mais os intérpretes precisam estar a par de tudo.

Especifique o tema do evento com bastante antecedência: é seguro de vida, veterinária ou lavagem de dinheiro? Envie as apresentações aos intérpretes para que possam se preparar adequadamente. Se você for usar slides, atas, relatórios, ou outros documentos, os intérpretes também deverão ter acesso a tudo.

"Uma vez me disseram que os oradores falariam sobre vacas leiteiras e laticínios quando, na verdade, o assunto era completamente diferente: forragens e silagem.

Em outra ocasião, interpretei para um paciente jovem. Recebi um *briefing* sobre a doença rara que ele tinha no olho e o nome do médico dele. Li vários artigos desse especialista com antecedência e interpretei com bastante confiança."

Intérprete de inglês-português

Como contratar intérpretes?

Para contratar intérpretes, consulte os diretórios de entidades profissionais: ABRATES, AIIC, APIC, ATA e SINTRA, entre outras. Procure intérpretes com a experiência e especialização necessárias para o evento.

Essas entidades preconizam que os intérpretes trabalhem em dupla, revezando-se em intervalos definidos, de 15 a 30 minutos. Um único intérprete pode trabalhar em eventos de até uma hora.

Se você precisar de mais idiomas, além do equipamento (por exemplo, para um simpósio internacional), serão necessárias várias equipes de intérpretes. A depender da jornada ou do perfil do evento, cada equipe poderá contar com mais de dois intérpretes. Poderá ser mais prático trabalhar com um escritório de intérpretes ou com um intérprete coordenador.

Acredite: o trabalho é extremamente estressante. A fadiga é uma das principais causas de erros e da falta de precisão: até os intérpretes experientes precisam descansar o cérebro e as cordas vocais.

Use a tecnologia a seu favor (mas teste primeiro).

Analise os requisitos técnicos do evento para evitar surpresas desagradáveis e teste a entrada e a saída de áudio, transmissores e receptores, microfones e todo o equipamento antes do grande dia. Ao contrário dos amadores (inclusive amigos de amigos que falam inglês muito bem), os intérpretes profissionais têm a grande vantagem de saber usar o equipamento.

Entretanto, observe que a presença de técnicos para operar os equipamentos é obrigatória, quer sejam internos ou externos. Os intérpretes concentrarão toda a sua energia na interpretação propriamente dita.

“Em um congresso em São Paulo, os palestrantes se apresentaram em um palco com decoração sofisticada. Os organizadores do evento fizeram questão de montar as cabines atrás do palco, e quando os palestrantes começaram a fazer referência ao que estava no palco, os intérpretes ficaram perdidos, já que não podiam ver nada. Simples de resolver: bastaria instalar uma câmera no palco com transmissão para a cabine.”

Intérprete de inglês-português

“Em uma reunião no Rio, cada palestrante tinha um microfone, mas o público não. Era impossível ouvir as perguntas na cabine...”

Intérprete de francês-português

“Tenha sempre um microfone de lapela: os palestrantes que usam PowerPoint se distanciam do microfone fixo para falar sobre os slides.”

Intérprete de espanhol-português

“Em um evento pan-americano em Brasília, com inglês, português e espanhol, o bem-intencionado mestre de cerimônias falava em ‘portunhol’ para ser ‘simpático’. Nas cabines de português e espanhol, impasse: os intérpretes tinham de escolher um dos dois idiomas para o qual interpretar. No auditório, caos: o público sem fone também não entendia o portunhol do apresentador. A solução: pedir ao mestre de cerimônias para escolher um dos dois idiomas.”

Intérprete coordenador

Contexto médico nos EUA:

a interpretação *reduz* custos por melhorar a comunicação entre médicos e pacientes.

"Quando uma barreira linguística impede o diagnóstico do médico, por medida de precaução, ele pede mais exames", afirma Doug Green, da *Texas Association of Healthcare Interpreters and Translators*. "Se você não contratar intérpretes médicos credenciados, estará desperdiçando recursos".

Dr. James Rohack, ex-presidente da *American Medical Association*, concorda: "Em processos judiciais, é comum que pacientes achem que os médicos não explicaram suas decisões adequadamente. Comunicação inadequada: mais exames e mais risco de ações judiciais".

Contexto empresarial:

a interpretação beneficia os resultados da empresa ao incluir todos.

"Calcule quanto sua empresa costuma investir em passagens aéreas, hospedagem, refeições e tempo para que a diretoria participe de reuniões importantes. Analise os honorários dos intérpretes. Parece irrisório? É graças à interpretação que os diretores conseguem entender as informações e participar da reunião", sugere o gerente de uma empresa da Fortune 500.

Congressos, convenções, simpósios, painéis, palestras, discussões de grupos focais, coletivas de imprensa, webinários, webcasts, visitas comerciais ou técnicas, visitas a chão de fábrica, treinamentos, apresentações ou reuniões remotas - estes são exemplos nos quais a contratação de intérpretes profissionais contribui para maximizar os resultados da empresa.

“Os intérpretes profissionais são muito caros...”

Custa muito mais quando uma reunião importante deixa de acontecer porque você não consegue entender o que o cliente (ou o chefe) quer. Ou quando você vai a Boston, e o fornecedor não fala português. Em emergências médicas nos EUA, o entendimento do histórico e dos sintomas do paciente significa a diferença entre a vida e a morte.

Os honorários de intérpretes profissionais variam de acordo com os países e as regiões, mas contratar só com base no preço é brincar com fogo. Faça uma pesquisa de preços com intérpretes de várias entidades e regiões.

Nos Estados Unidos: ATA, NAJIT (intérpretes judiciários), CCHI e IMIA (intérpretes médicos).

No Brasil: ABRATES, AIIC e APIC (intérpretes de conferência), e SINTRA.

Se o tempo de preparo for excessivo, os intérpretes poderão cobrar um valor adicional.

Fatores que influenciam o preço:

- **Idiomas comuns ou raros, simultânea ou consecutiva, um intérprete ou uma equipe:** o formato do evento e o público determinarão os idiomas necessários e a necessidade de simultânea ou consecutiva, de um intérprete ou de uma equipe de intérpretes. As leis da oferta e da procura afetam os preços: quanto mais raro for o idioma e quanto mais intérpretes forem necessários, mais alto será o investimento.
- **Duração do trabalho** e **divisão da jornada:** o tempo é a unidade de cobrança. As práticas variam por país e região: nos EUA, os intérpretes médicos e judiciários ganham por hora. No Brasil, não se fraciona a jornada de trabalho dos intérpretes de conferência.

Discuta esses fatores com os intérpretes e acerte todos os detalhes antes do início do evento (horas extras, cancelamento, etc.).

Nos EUA, os intérpretes judiciários cobram pelo tempo de deslocamento até o local do trabalho. Além disso, também recebem pela distância percorrida. Para um serviço fora da praça do intérprete, cubra todas as despesas, inclusive refeições e hospedagem. Chegue a um acordo sobre esses preços antes do evento e assine um contrato.

O local afeta o preço: os intérpretes que trabalham em prisões, zonas de conflito ou locais que estejam passando por crises humanitárias recebem adicional por insalubridade e/ou periculosidade.

Padrões profissionais

A **ASTM International** é uma organização que cria normas técnicas para materiais, produtos, sistemas e serviços. Uma das publicações apresenta normas do setor de interpretação e oferece orientações práticas para os contratantes de serviços de interpretação.

A norma F2089-15 da ASTM recomenda o uso de equipes de dois a três intérpretes por par de idiomas em cada sessão de interpretação acima de 45 minutos. Consulte também as especificações das Normas Técnicas ISO 2603 (características gerais das cabines), ISO 4043 (cabines móveis), ISO/FDIS 20109 (equipamento), ISO/DIS 20108 (som) e ISO 13611 (interpretação comunitária).

No Brasil, a jornada é de seis horas. Nos Estados Unidos, os intérpretes médicos, judiciários e comunitários trabalham por hora, e os intérpretes telefônicos, por minuto.

Em alguns países, gravar a interpretação é prática comum, em juízo ou em situações médicas. Acerte os detalhes das gravações antecipadamente para esclarecer os pormenores, inclusive direitos de propriedade intelectual.

Ética profissional

As entidades de intérpretes e tradutores criaram padrões de ética profissional e protocolos para os intérpretes, que só podem ser aprendidos com formação especializada.

Esses padrões tratam da natureza confidencial dos materiais recebidos pelos intérpretes ou das informações obtidas ao longo do evento.

> **"Intérpretes qualificados respeitam um código de ética que salienta confidencialidade, imparcialidade, discrição e distanciamento profissional. Parece trivial, mas é indispensável. É sempre melhor contratar intérpretes qualificados."**
>
> *Advogado de defesa, Miami*

Os intérpretes também podem ser licenciados, credenciados, certificados ou qualificados. Nos EUA, os intérpretes que trabalham em juízo são credenciados ou designados pelos judiciários, e os intérpretes médicos, pelas associações nacionais. No Brasil, eles geralmente são afiliados a entidades profissionais, como a APIC, a ABRATES e o SINTRA.

Em situações em que ética e padrões profissionais são determinantes, o desempenho e a qualidade de profissionais são inquestionáveis.

Por essa razão, contrate intérpretes com formação específica, experiência, qualificações e afiliações profissionais.

Ao contratar intérpretes profissionais, você maximiza o poder da comunicação para transmitir a mensagem. Assim, não há desperdício de investimentos e minimizam-se os riscos para os clientes e parceiros.

Para obter mais informações, inclusive diretórios de profissionais qualificados e links de interesse, visite os sites da ABRATES, AIIC, APIC, ATA e do SINTRA.